

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Perusahaan mempunyai hubungan dengan unsur-unsur yang lain antara lain hubungan dengan masyarakat, baik itu perusahaan swasta maupun Instansi Pemerintah Daerah. Instansi Pemerintah Daerah seperti PDAM “Tirta Musi” Palembang yang akan berhubungan dengan masyarakat. Hubungan tersebut akan dapat memberikan suatu pencitraan bagi perusahaan yang menggambarkan atau memberikan dasar anggapan masyarakat tentang suatu keadaan perusahaan tersebut. Maka dari itu, disinilah harus dibentuk suatu citra yang baik pada Instansi Pemerintah Daerah seperti PDAM “Tirta Musi” Palembang tersebut di mata masyarakat khususnya pada pelanggan.

Perusahaan mempunyai citra yang begitu penting dalam memberikan penilaian terhadap perusahaan yang baik dari masyarakat. Peranan humas yang berkaitan dengan publik ekstern, citra itu sendiri adalah menciptakan kesan yang baik bagi perusahaan dimata masyarakat, agar perusahaan tersebut dapat dipercaya oleh masyarakat. Aktivitas kehumasan merupakan usaha untuk mempengaruhi pandangan, sikap, dan tingkah laku masyarakat dengan jalan menimbulkan persamaan pengertian tentang perusahaan yang pada akhirnya berpengaruh pada baik buruknya citra perusahaan.

Edward L. Bernays (*Public Relation University of Oklohama Press*), humas mempunyai 3 pengertian:

- 1) Memberi penerangan kepada masyarakat.
- 2) Pembujukan langsung terhadap masyarakat guna mengubah sikap dan tindakan.
- 3) Usaha-usaha mengintegrasikan sikap dan tindakan dari permasalahan dengan masyarakat dan dari masyarakat terhadap permasalahannya.

Menciptakan hubungan yang harmonis di dalam perusahaan dengan cara membina hubungan yang baik antar karyawan dan masyarakat sekitar, dimana dalam kegiatan sehari-hari dalam perusahaan tidak terlepas dari komunikasi dan informasi. Oleh karena itu, ketika kita dapat menciptakan hubungan yang harmonis maka komunikasi dan informasi antar karyawan dan masyarakat sekitar akan berjalan baik dan dapat berdampak positif dalam kelangsungan hidup perusahaan tersebut.

Pelanggan sebagai salah satu pihak eksternal merupakan target yang dicapai perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. PDAM “Tirta Musi” Palembang. Pada tahun 2013 pelanggannya mencapai 4. 612 pelanggan, setiap tahun mengalami peningkatan pelanggan. Aktivitas Kehumasan hubungannya antara masyarakat dengan Instansi atau Perusahaan dapat terjalin dengan baik pelanggan dapat melihat lebih dalam dan mengetahui gambaran tentang Instansi atau Perusahaan, Instansi atau Perusahaan dapat mengetahui respon dari pelanggan mengenai gambaran Instansi atau Perusahaan tersebut.

Selain pelanggan yang berpengaruh penting terhadap kinerja Perusahaan, komunikasi juga menunjang dalam memainkan peranan Perusahaan. Komunikasi akan lebih mudah didapat, itu terlepas dari banyaknya informasi melalui bermacam-macam alat atau media komunikasi yang serba canggih, akurat dan cepat. Komunikasi apabila diaplikasikan dengan benar akan mampu mencegah dan memperbaiki hubungan sekaligus menciptakan suasana yang menyenangkan dan menciptakan hubungan yang harmonis baik antar pribadi, antar kelompok, antar bangsa dan sebagainya, membina kesatuan dan persatuan umat manusia seluruh penghuni bumi yang menghasilkan *image* positif.

Komunikasi dua arah yang efektif harus dipandang sebagai satu-satunya alat manajemen oleh humas (*Public Relations*) yang dimanfaatkan dalam pemenangan organisasi perusahaan, bagi humas, umpan balik lewat opini publik yang diciptakan akan membawa perbaikan, perubahan, perkembangan

sebagai efeknya. Cara yang paling bernilai dan bermanfaat adalah adanya sikap terbuka untuk menerima umpan balik melalui pemantauan pihak-pihak yang terkait.

PDAM “Tirta Musi” Palembang adalah perusahaan air minum yang ada di kota Palembang dan berfungsi sebagai penyedia air bersih untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. PDAM “Tirta Musi” Palembang sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan air minum berupaya meningkatkan kualitas perusahaan. Mengingat pula bahwa PDAM ini merupakan perusahaan layanan jasa yang dalam setiap kegiatan pelayanan juga tidak akan terlepas dengan aktivitas kehumasan karena tugas yang selalu berhubungan dengan masyarakat yang baik untuk menambah kepercayaan terhadap masyarakat sekitar, agar citra positif yang diharapkan oleh instansi dapat dicapai.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari PDAM “Tirta Musi” Palembang, maka penulis tertarik mengambil judul laporan akhir “Tinjauan Terhadap Aktivitas Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan PDAM “Tirta Musi” Palembang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan data yang penulis peroleh dan wawancara yang dilakukan. Maka permasalahan yang dihadapi oleh PDAM “Tirta Musi” Palembang, yaitu:

1. Apa saja aktivitas kehumasan yang dilakukan untuk menunjang citra pada PDAM “Tirta Musi” Palembang.
2. Media komunikasi apa saja yang digunakan dalam aktivitas kehumasan untuk menunjang citra pada PDAM “Tirta Musi” Palembang.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan dalam Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis akan membatasi lingkup pembahasan hanya pada: “Aktivitas Kehumasan dan media komunikasi

sebagai sarana yang digunakan oleh PDAM “Tirta Musi” Unit Palembang dalam meningkatkan citra terhadap publik eksternal.”

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui aktivitas-aktivitas kehumasan yang telah dilakukan PDAM “Tirta Musi” Palembang.
2. Untuk mengetahui media komunikasi apa saja yang digunakan sebagai sarana penunjang aktivitas kehumasan di PDAM “Tirta Musi” Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

1. Agar organisasi/perusahaan dapat mengetahui manfaat aktivitas-aktivitas kehumasan yang telah dilakukan untuk menunjang pembentukan citra terhadap publik eksternal pada PDAM “Tirta Musi” Palembang.
2. Dapat memperlancar pelaksanaan aktivitas kehumasan yang berhubungan dengan publik eksternal.
3. Laporan akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis sehingga dapat melatih penulis untuk berpikir kritis mengenai aktifitas humas dalam menunjang citra kinerja pada perusahaan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah PDAM “Tirta Musi” Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data digunakan dalam penyusunan Laporan Akhir ini, antara lain:

a. Data Primer

Menurut Yusi (2009:106) yaitu mendapatkan atau mengumpulkan data (informasi) yang dapat menjelaskan dan atau menjawab permasalahan penelitian yang bersangkutan secara objektif, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari objek yang diteliti. Penulis mengumpulkan data di PDAM “Tirta Musi” Palembang yang meliputi keadaan umum perusahaan atau gambaran umum perusahaan yaitu data tentang sejarah, struktur organisasi, visi dan misi perusahaan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain setelah mengalami proses pengolahan, peneliti dapat mencari data sekunder ini melalui sumber data sekunder (Yusi 2009:103). Atau dengan kata lain data yang dikumpulkan atau pihak lain setelah mengalami proses pengolahan, dan juga mempelajari masalah yang berhubungan dengan objek yang diteliti melalui buku-buku pedoman, literatur yang disusun para ahli yang berhubungan dengan masalah yang meliputi aktivitas kehumasan.

Sumber data sekunder ini penulis peroleh dari data yang telah diolah oleh pihak lain baik dalam bentuk buku maupun tulisan di internet mengenai informasi seperti profil perusahaan, struktur organisasi, job deskripsi serta juga teori-teori dalam buku yang berkaitan dengan topik yang dibahas.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun penelitian yang penulis gunakan dalam pengumpulan data dan informasi untuk penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

a. Studi pustaka

Penulis mencari buku-buku yang berhubungan dengan hubungan masyarakat dan referensi-referensi lain serta *browsing*, *searching* lewat internet.

b. Riset Lapangan

Penulis langsung mendatangi Perusahaan Daerah Air Minum “Tirta Musi” Palembang untuk memperoleh data-data atau informasi secara langsung.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam riset adalah:

1) Observasi (Pengamatan)

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke perusahaan yang akan dijadikan objek penelitian dan melakukan pencatatan untuk mendapatkan data-data dan informasi yang dibutuhkan penulis sesuai dengan judul penulisan.

2) Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pimpinan dan karyawan dibagian Humas.

1.5.4 Analisa Data

Dalam hal ini penulis menggunakan data kualitatif dengan cara memperoleh data-data yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka sehingga tidak dihitung atau diukur, penulis hanya menggunakan daftar wawancara yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

1.6 Sistematis Penulis

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan garis besar mengenai Laporan Akhir secara ringkas, jelas dan sistematis sehingga dapat menggambarkan hubungan antara bab dimana masing-masing bab akan dibagi secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan tersebut sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

1.2 Perumusan Masalah

- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat
 - 1.4.1 Tujuan Penelitian
 - 1.4.2 Manfaat Penelitian
- 1.5 Metodologi Penelitian
 - 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian
 - 1.5.2 Jenis dan Sumber Data
 - 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data
 - 1.5.4 Metode Analisis Data
- 1.6 Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis mengemukakan teori-teori yang berkenaan dengan pokok permasalahan yang akan dibahas meliputi:

- 1. Pengertian Humas
- 2. Fungsi Humas
- 3. Tujuan Humas
- 4. Peranan Humas
- 5. Tugas Humas
- 6. Media-Media Komunikasi Humas
- 7. Kode Etik Humas
- 8. Citra
 - 8.1 Pengertian Citra
 - 8.2 Jenis-Jenis Citra

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

- 3.1 Sejarah Perusahaan
- 3.2 Visi dan Misi Perusahaan
- 3.3 Struktur Organisasi dan pembagian tugas

3.4 Kegiatan Humas

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

- 4.1 Aktivitas Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan Daerah Air Minum "Tirta Musi" Palembang.
- 4.2 Media Komunikasi yang Digunakan Sebagai sarana penunjang kehummasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan hasil keseluruhan penelitian yang merupakan kesimpulan dan saran-saran dari penelitian yang dilakukan oleh penulis. Adapun isi dari bab ini antara lain yaitu:

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

TABEL-TABEL

LAMPIRAN